

A TÁJÉKOZTATÁS FOGALMI RENDSZERÉNEK VÁLTOZÁSA MAGYARORSZÁGI HELYZETKÉP A XX–XXI. SZÁZADBAN

NAGY ENIKŐ

TARTALMI ÖSSZEFOGLALÓ

A magyar könyvtárügyben a nyugat-európaihoz képest tapasztalható időbeli megkésetttség jól nyomon követhető a referenz szolgáltatásokhoz kapcsolódó terminus technicusok megjelenésében. Gyakorlatilag csak az 1950-es években kezdődött meg a fogalom meghatározása, annak vizsgálata, hogy milyen elemekből épül fel, milyen szintjeit különböztethetjük meg. Ettől kezdve viszont folyamatosan jelen volt a hazai könyvtártudományi szakirodalomban e terület kutatása. A minél pontosabb megfogalmazások iránti vágy következménye a referenz szolgáltatások egyre kisebb alkotóelemekre bontása lett: vizsgálták a referenz kérdést éppúgy, mint a könyvtári tájékoztatás egymásra épülő részeit. Végül az 1970-es évek második felére létrejöttek a tájékoztatás ma is elfogadott definíciói és felosztási módjai, melyet a későbbiekben már csak napi gyakorlatban tapasztalható változások (a faktografikus, üzleti, közérdekű, illetve online tájékoztatás térnyerése) árnyaltak. A közeljövőben pedig várhatóan – az oktatással való szorosabb kapcsolódás szükségszerűsége miatt – a pedagógiai fogalomrendszer, módszertan hatásaival, az ott már kialakult terminológia mind gyakoribb felbukkanásával számolhatunk.

Jelen tanulmány fő célja annak a bemutatása, hogyan jelent meg és alakult a mindennapi élet változásait, a könyvtári rendszer fejlődését követve a referenz szolgáltatások egyes elemeinek definiálása hazánkban. Nem célja új definíciók alkotása, elsősorban történeti áttekintést kíván nyújtani.

A magyar könyvtárügyben a nyugat-európaihoz képest tapasztalható időbeli megkésetttség jól nyomon követhető a terület terminus technicusainak megjelenésében, az ezekhez kapcsolódó kutatások elindulásában is.

Ha áttekintjük a magyar könyvtárüggyel foglalkozó szakirodalmat, azt tapasztaljuk, hogy gyakorlatilag csak az 1950-es években jelent meg az igény a tájékoztatás fogalmának meghatározására, annak vizsgálatára, hogy milyen elemekből épül fel, és milyen szintjeit különböztethetjük meg. A korábbi publikációk elsősorban a könyvtári munka egyéb területeivel (különösen az állományalakítással és -nyilvántartással) foglalkoztak.

Az első publikációk

Az első magyar könyvtártudományi munkák, a *Kudora Károly* nevéhez fűződő *Könyvtártan*¹, *Ferenczi Zoltán*² vagy *Gulyás Pál*³ kézikönyve még az említés szintjén sem foglalkozott a referenz szolgáltatás fogalmával, részeivel. Talán csak az olvasótermi állomány összetételének bemutatásánál lelhetünk halvány utalást e fontos könyvtári tevékenység létre: ezekben a fejezetekben ugyanis megtalálhatjuk azon kézikönyvek és elvek (mint például a friss irodalomra történő csere) felsorolását, melyek a mai napig meghatározók ezen állományrészek s a részben ezen nyugvó tájékoztató munka kapcsán. Annak megválaszolására azonban, hogy a felsorolt kézikönyveket hogyan, milyen esetekben és kik használják (azaz hogyan történjen maga a tájékoztatás) nem kapunk választ a neves szerzőktől.

A referenz szolgáltatásokkal kapcsolatban a XX. század első feléig tapasztalható „publikációs úrt” csak a Fővárosi Könyvtár meghatározó alakjai, *Szabó Ervin* és *Braun Róbert* próbálták meg betölteni. A tájékoztató szolgálat definícióját ők sem alkották meg, de számos elemét ismertették a public library feladatairól szólva (például: „a lehető leghasznosabb, legaktuálisabb könyveket a lehető leggyorsabban közvetítsék a lehető legtöbb embernek”⁴), vagy a könyvtárosi napi munkát és az ehhez kapcsolódó tapasztalatokat⁵ összegezve.

A terminológia gyökerei

Az 1950-es évektől a hazai könyvtártudomány meghatározó szakemberei fokozott érdeklődéssel fordultak a kiépülő közkönyvtári rendszerben megjelenő tájékoztató szolgáltatások felé. Szinte egyidőben jelent meg *Sebestyén Géza* három részből álló cikksorozata,⁶ valamint az Országos Széchényi Könyvtár Módszertani Osztályának szerkesztésében a *Módszertani útmutató* című sorozat 13. kötete⁷.

Az egymástól függetlenül megjelenő tanulmányok a tájékoztatás négy formáját emelték ki: a felvilágosítást; az irodalomkutató; a figyelőszolgálatot és a bibliográfiai szerkesztését. A felvilágosítás és irodalomkutató esetében mindig az olvasó a kezdeményező, ezért ezeket „passzív tájékoztatásnak” nevezték; a figyelőszolgálat és a bibliográfiaszerkesztés esetében azonban a könyvtár játszik aktív szerepet, a kezdeményezés tőle indul, innen az „aktív tájékoztatás”⁸ elnevezés.

Az ezekben a tanulmányokban olvasható megállapításokat, fogalomhasználatokat a későbbi szerzők is átvették, a továbbiakban elsősorban ennek a képnek az árnyalása, kiegészítése történt meg – szoros összefüggésben a társadalmi igényekkel, változásokkal, valamint ezek közkönyvtári tükröződéseivel.

Sallai István a tájékoztató szolgálatokat jellegük szerint vizsgálva három csoportot különített el:

1. a tájékoztatás, mint módszertani jellegű tevékenység célja, hogy az olvasókat bevezesse a könyvtári segédeszközök használatába;
2. a tájékoztatás, mint adatszolgáltató tevékenység lényege, hogy bibliográfiai vagy tényadatot szolgáltasson a könyvtárhoz fordulók számára;
3. a tájékoztatás, mint tanácsadó, ajánló jellegű tevékenység jellemzője, hogy „nem kérésre keres ki adatot, hanem a körülmények figyelembevételével maga választ ki, ajánl”⁹.

Több szempontból újat hozott a tájékoztatás elméleti megközelítésével kapcsolatban Horváth Tibor 1964-es munkája¹⁰, melyben részletesen elemezte a(z addig keveset kutatott) referenz kérdés fogalmát. Megállapította, hogy könyvtári referenz kérdésről csak abban az esetben beszélhetünk, amennyiben a kérdésre adott választ a kérdező nem ismeri és maga a kérdés tartalmaz valamilyen információs elemet (helyet, időpontot, fogalmat, nevet stb.). Az információs elem pedig mindig meghatározza, hogy milyen megközelítési módot (tárgyi-tematikus; topográfiai; történeti; szemantikai; személyi) használ a könyvtáros. A tájékoztató kérdések ezen kívül az alapján is csoportosíthatóak, hogy a felhasználó közvetlenül az információt kéri-e (felvilágosító munka) vagy szakirodalmat kér (irodalomkutatás).

Az egységes fogalomhasználat felé

Az 1970-es évekre egyre több publikáció született a könyvtári referenz szolgáltatásokkal kapcsolatban, azonban a tájékoztatással kapcsolatos fogalmakat az egyes szerzők eltérő tartalommal használták.

A terminológia egységesítésére vonatkozó igénnyel elsők között Kövendi Dénes lépett fel. Ő maga a könyvtári értelemben vett tájékoztatást olyan tevékenységként határozta meg, mely a könyvtártudományi információkat tartalmazó „adatokat gyűjti, feldolgozza, tárolja, továbbítja.”¹¹ Erre reagálva hívta fel Vajda Erik a figyelmet arra, hogy a könyvtári tájékoztatásként említett folyamat valójában kétoldalú: a tájékozódásból és a tájékoztatásból áll. Ez alapján fogalmazta meg az alábbi definíciót: „Az ismeretek rögzítésére és közlésére hivatott elsődleges vagy közvetítő folyamatokat nevezzük tájékoztatási folyamatoknak, az e folyamatok megvalósítására irányuló tevékenységet tájékoztatási tevékenységnek vagy egyszerűen tájékoztatásnak.”¹²

Ebből az időszakból mindenképp ki kell emelni még Horváth Tibor *A könyvtári szolgáltatások rendszere*¹³ című átfogó tanulmányát. Ebben a szerző rámutatott arra, hogy bár a tájékoztató szolgálatok rendezése három szempont (az időtényező, a szolgáltatás orientációja és a szolgáltatás tartalma) szerint is elvégezhető, a könyvtári szakirodalomban hagyományosan az időtényező figyelembevétele volt a meghatározó, mely alapján a szétszóró (folyamatos) illetve a visszakereső (eseti) referenz szolgáltatásokat különböztették meg.

Ha a referenz szolgáltatások vizsgálatánál egy másik megközelítést, a szolgáltatások orientációját választjuk, a megkülönböztetés alapja a diszciplínára, illetve felhasználóra orientáltság lehet, míg a szolgáltatások harmadik szempontból (tartalmuk alapján) történő csoportosítása esetén a szakirodalmi tájékoztatás, illetve a ténytájékoztatás (más néven: adattájékoztatás/direkt tájékoztatás/adatbank/faktográfia stb.) különíthető el. Ez utóbbi szempont esetében a fő különbség abban rejlik, hogy amíg az utóbbi közvetlenül az adatot közli, az előbbi az azt tartalmazó dokumentumot.

A tájékoztató szolgáltatások ez utóbbi szempontból történő megközelítése – összefüggésben a faktografikus információk iránti felhasználói igény erősödésével – az 1980-as években kapott nagyobb hangsúlyt.

A faktografikus adatok szerepének felértékelődése

A faktografikus információ felé fordulásban számos tényező játszhatott szerepet. Ezek közé tartozhat a mindennapi élet felgyorsulása, ami a rögtön felhasználható információk iránti igényt növelte éppúgy, mint a számítógépek (és számítógépes adatbázisok) megjelenése, melyek gyors információszolgáltatások kialakítását tették lehetővé.

A faktografikus tájékoztatás Balázs Sándor megfogalmazásában „a felhasználói igényeket közvetlenül kielégítő információs szolgáltatás”¹⁴, melynek során ún. faktografikus adatokkal dolgozunk. Ahogy arra a szerző is felhívta a figyelmet, a szakemberek már a 80-as évek elején 11 különböző kifejezést használtak erre a fogalomra. Szinonimaként fordult elő a tény, a tényadat, a kvantitatív tény, a tényinformáció, az önálló információ, a tényleges információ, a direkt információ, a faktum, az azonnali válasz, az adat, illetve a nyers adat kifejezés a témával foglalkozók írásaiban.

Bár abban viszonylag egységes a korabeli szakemberek álláspontja, hogy a faktografikus tájékoztatás mindig tényadatokat közöl (elsősorban a Ki? Mi? Milyen? Mikor? Hogyan? Miért? Hol? Mennyi? kérdésekre válaszolva), nem pedig bibliográfiai forrásokat, Domokos Miklósné arra is felhívta a figyelmet, hogy bizonyos esetben faktográfiai típusú kérdésre bibliográfiai típusú választ kap az olvasó. Ez történik ugyanis abban az esetben, ha a kérdező nem magát az információt, hanem azt a dokumentumot kapja meg, mely a választ tartalmazza.¹⁵

Véleményem szerint azonban a könyvtári tájékoztatás során szinte minden esetben ez történik, szükségszerűen ennek kell történnie. A könyvtárosnak ugyanis nem az a feladata, hogy saját ismeretanyagából, „emlékezetből” válaszoljon az olvasó kérdésére – ilyen esetben nagy a hibázás lehetősége, ráadásul csupán egy nézőpontot ismerttet meg a felhasználóval, ezáltal csorbítja önálló döntéshez való jogát. A megfelelő információhordozó(k) kiválasztását követően, meg kell mutatnia a felhasználónak a lehetséges válasz(oka)t, mely(ek) elfogadásáról, felhasználásáról a kérdező szabadon dönthet. Amennyiben ellentmondó álláspontok, adatok állnak rendelkezésre, szintén

az olvasó felelőssége, hogy ezek közül melyiket fogadja el – a könyvtáros legfeljebb tanácsot adhat (pl.: melyik a gyakrabban hivatkozott információ).

A faktografikus adatok szerepének felértékelődése mellett (azzal összefüggésben) ez az időszak, melyben megnőtt a közhasznú információk iránti igény is a magyar közkönyvtárakban.

Maga a „közérdekű, közhasznú információ” kifejezés már az 1970-es években megjelent a magyarországi könyvtári szakirodalomban, azonban az érdeklődés középpontjába csak az 1980-as évektől került. Ekkor jelentek meg a gyakorlatban is az erre az információra alapozott és irányuló szolgáltatások (a Miskolci Megyei Könyvtárban például 1982-től). Fő jellemzőjük, hogy könyvtáranként eltérőek voltak, hiszen tartalmukat a helyi igények szerint alakították ki és fejlesztették.

Ez a sokszínűség nem könnyítette meg a fogalom pontos meghatározását, nem véletlen, hogy az első definíciók csak az évtized második felében jelentek meg, jellemzővé pedig csak a rendszerváltozást követő időszakban váltak. A terminológia tisztázatlansága számos kifejezés (közhasznú, közérdekű, köznapi, mindennapi, közösségi, helyi, általános stb. információ) párhuzamos használatához vezetett.

A közhasznú tájékoztatás fogalmának egyik legkomplexebb megfogalmazása *Ferenczi Zsuzsanna* nevéhez fűződik. Megfogalmazása szerint minden olyan esetben közérdekű, közhasznú tájékoztatásról van szó, ha az információ „nem a kutatás, vezetés, szakmai gyakorlat, oktatás, formális tanulás céljait szolgálja, hanem élni segít, a társadalom minden tagját érintő állandó vagy eseti szociálpszichológiai szerepektől, helyzetekből [...] fakadó kérdésekre, problémákra ad választ, illetve megjelöli a választ adó intézményt – vagy megoldja a problémát”.¹⁶

Az 1990-es években a közérdekű információk szolgáltatásának jelentősége nem csökkent, sőt egyre meghatározóbbá vált. Nem véletlen, hogy a könyvtári törvény 65.§ (2) bekezdés b) pontja¹⁷ a települési nyilvános könyvtárak alapszolgáltatásaként írta elő. Sajnálatos azonban, hogy a jogalkotó nem határozta meg a közhasznú szolgáltatás fogalmát, sem az ehhez kapcsolódó minimális szolgáltatást. Ez azzal járt, hogy minden könyvtár önállóan definiálta a közérdekű információk körét, így a szolgáltatás egyaránt jelenthette csupán a nyitvatartási időben elérhető menetrend-információk szolgáltatását, mint a 24 órában online elérhető, folyamatosan frissített turisztikai, jogi stb. adatokat is szolgáltatni tudó adatbázisok kiépítését.

Az üzleti információk és az online referenz megjelenése

Az 1990-es években a közhasznú tájékoztatás mellett két terület vizsgálata került előtérbe a magyar közkönyvtárak tájékoztató szolgáltatásával kapcsolatban. Az egyik a vállalkozói vagy üzleti információ és ennek szolgáltatása, a másik pedig az online referenz térnyerése.

A vállalkozók információval történő ellátása természetesen maga is összetett feladat, mely számos részterületre bontható. Általánosságban ide tartozik minden olyan információ, mely a vállalkozások sikeres gazdasági szerepléséhez szükséges. Fő jellemzője, hogy elsősorban faktografikus adatot takar, valamint egyéni kérdésekre ad egyéni válaszokat.

Az, hogy a magyarországi közkönyvtárakra vonatkozó irodalmak általában érintőlegesen tárgyalták csak a tájékoztatás e formáját (legrészletesebb áttekintését *Kiszl Péter* adja *Üzleti információ, céginformáció és a könyvtárak*¹⁸ című munkájában), véleményem szerint alapvetően összefüggött azzal, hogy a szolgáltatás megindításához szükséges anyagi forrásokkal, technikai háttérrel, dokumentumokkal, valamint megfelelően képzett szakemberekkel legfeljebb a megyei könyvtári szintig találkozhatunk. Sok esetben hiányzott a könyvtárakból a kellő rugalmasság is – jellemzően továbbra is azt várták, hogy a felhasználó keresse meg őket, nem léptek ki a könyvtár falai közül. Mindezek, valamint a rendelkezésre álló költségvetési források csökkenése, a különböző megszorító intézkedések hatásai miatt az ezredfordulóra a közkönyvtárakban létrehozott üzleti információs sarkok (kevés kivételtől eltekintve) lassan elhaltak.¹⁹

A referenz szolgáltatások másik köre, mely elsősorban az 1990-es évek második felétől vált egyre meghatározóbbá, a digitális/online/virtuális tájékoztatás. Erről akkor beszélhetünk, ha a felhasználók nem személyesen vagy telefonon, hanem e-mail, chat vagy webürlap segítségével tehetik fel kérdéseiket és ehhez hasonlóan, elektronikus úton kapnak választ rájuk. E területen viszonylag kis lemaradással követjük a nyugati fejlesztéseket. A szolgáltatás népszerűsége egyre nő, az újabb megoldások elsősorban technikai problémákat vetnek fel és ilyen megoldásokat követelnek.

A könyvtárosképzés szerepe az egységes fogalomhasználatban

Jelen tanulmány már csak terjedelmi okok miatt sem vállalkozhat arra, hogy részletesen áttekintse a magyarországi képzőhelyeknek az egységes fogalomhasználat kialakításában betöltött kétségkívül fontos, meghatározó szerepét. Az önmagában is rendkívül összetett téma a jövőben mindenképp önálló kutatás tárgyát kell, hogy képezze, hiszen elengedhetetlen ennek a keveset kutatott területnek a feltérképezése is.

A képzés kereteit jelenleg a 18/2016. EMMI rendelet²⁰ határozza meg, melyet az egyes képzőintézmények töltenek meg konkrét tartalommal. A 2019/2020-as tanévre mindössze öt felsőoktatási intézmény²¹ (a Debreceni Egyetem, az Eötvös Loránd Tudományegyetem, az Eszterházy Károly Egyetem, a Pécsi Tudományegyetem, valamint a Szegedi Tudományegyetem) hirdetett meg felvételt, ami jelentős visszaesés ahhoz képest, hogy tíz évvel ezelőtt még 11 képzőhely közül választhattak a jelentkezők.²² A képzőhelyek számának csökkenése egyrészt értelemszerű válaszreakció a jelentkezők számának változásaira, ugyanakkor az egységes fogalomhasználat szempontjából mégsem kizárólag negatívumként értékelhető jelenség.

Logikusan az alapképzésben kell azokat az egységes fogalmi kereteket meghatározni, melyeket a későbbi képzések, illetve a napi gyakorlat során is alkalmazni tudnak a hallgatók. A képzőhelyek honlapokon közzétett tematikái alapján a Tájékoztató tantárgy az alapképzésekben mindenhol megjelenik, ugyanakkor mégsem mondhatjuk azt, hogy teljesen egységes lenne a képzésen belül kapott hangsúlya.

Az 1. táblázatban jól látható, hogy az egyes tanszékek 1–3 félévre osztják el a referenz szolgáltatásokhoz kapcsolódó képzéseiket. Vannak olyan helyek, ahol az elmélet kap hangsúlyosabb szerepet (pl. Pécsi Tudományegyetemen 3 félév előadás), vannak, ahol megosztják az elméleti képzést az elengedhetetlen gyakorlati felkészítéssel, míg Egerben a gyakorlati képzés dominál.

1. táblázat

Az egyes képzőhelyek „Tájékoztató” tantárgyhoz kapcsolódó képzéseiről

Képzőintézmény neve	Tantárgy-megnevezés	Képzés összesen
Debreceni Egyetem ²³	Tájékoztató, információforrások	2 óra elmélet, 6 óra gyakorlat (2 félév)
Eötvös Loránd Tudományegyetem ²⁴	Tájékoztató, információforrások	4 óra elmélet (2 félév)
Eszterházy Károly Egyetem ²⁵	Tájékoztató	6 óra gyakorlat (1 félév)
Pécsi Tudományegyetem ²⁶	Tájékoztató - információszolgáltatások	6 óra elmélet (3 félév)
Szegedi Tudományegyetem ²⁷	Tájékoztató és információforrások	4 óra előadás, 1 óra gyakorlat (3 félév)

Az egyes képzések tartalmi összevetését számos tényező nehezíti. Egyrészt (annak következményeként, hogy a tanszékek próbálnak folyamatosan reagálni a társadalmi és szakmai változásokra) párhuzamosan, a különböző években felvételt nyert hallgatók számára némileg eltérő tantervi hálóval zajló képzésekkel találkozhatunk. Másrészt csak elvétve érhetők el nyilvánosan a részletesebb tantárgyi tematikák, ajánlott és kötelező irodalomjegyzékek, melyek támpontul szolgálhatnának az adott tanszék által elfogadott terminológiák megítéléséhez.

A képzési tervekben tükröződő különbségek arra engednek következtetni, hogy az egyes tanszékek eltérő követelményeket támasztanak hallgatóik felé és valószínűsítik, hogy fogalomhasználatukban is találhatunk különbségeket. Ugyanakkor el kell ismerni azt is: nagyban nehezíti az egységes fogalmakon alapuló országos képzést, hogy friss, szakmai konszenzuson alapuló kézikönyvek²⁸, jegyzetek sem nyújtanak ebben segítséget az oktatásban résztvevőknek. Fontos feladat lenne a szakma egész

számára egy, az elmúlt évtized változásait is tartalmazó, korszerű és egységes terminológiát alkalmazó, a képzésben jól használható új kézikönyv megalkotása.

A jövő tájékoztatása – a tájékoztatás jövője

Az azonnali kommunikáció korában, a modern technológiák térnyerésével sokan aggódva tekintenek a könyvtárak és ennek részeként a tájékoztatás, a tájékoztató szolgáltatások jövője felé. Versenyképes lehet-e a korlátozott forrásokkal, technikai lehetőséggel rendelkező „átlagos” magyar közkönyvtár az internet világában? Milyen megújulási lehetőségekkel lehet, sőt kell élnie és melyek azok a területek, melyeket inkább érdemes „átengednie” külső, profitorientált cégeknek? Nehéz kérdések ezek, melyekre a végső választ csak az utókor tudja megadni.

Ami biztosnak tűnik: a könyvtárakra, az információs szakemberekre, a kialakult és folyamatosan megújuló információkeresési módszertanra ma is legalább akkora szükség van, mint évtizedekkel korábban. A felnövekvő új generáció, a digitális bennszülöttek ugyan könnyedén megbirkóznak a modern technikai eszközök használatával, azonban megküzdnek az információk közti választás, döntés problémájával. Könnyen találnak akár tízezer találatot a megfogalmazott kérdésükre, de elakadnak, ha meg kell találniuk azt az egy – hiteles – forrást, mondatot, amiért a keresést végül is lefolytatták.²⁹

Úgy gondolom, hogy a jelen egyik legnagyobb kihívása a magyar könyvtárak számára az, hogy megtalálják az utat a felnövekvő generáció információs képzésére. Az, hogy kialakítsák annak módszertanát, ahogyan meg tudják tanítani a sokezer forrás közti szelektálást, a hiteles információ felismerését. Természetesen nem új feladata ez a könyvtáraknak, évtizedek óta foglalkoznak a „felhasználók képzésével”, inkább hangsúly- és módszertani átrendeződésről van szó. A tájékoztatásnak ma már hangsúlyozottan kell az oktatási tevékenységhez kapcsolódnia (ezt ismerte fel a 2017-ben útjára indított országos program, melynek *Az én könyvtáram*³⁰ címet választották), a gördülékeny kapcsolódás érdekében át kell vennie a pedagógiai módszertan szükséges elemeit, fogalomrendszerét. Ugyanakkor az a legszerencsésebb, ha ez egy kétirányú folyamattá válik: az együttműködés során a könyvtári referenzs tevékenység módszertanának is hatnia kell a pedagógiai módszertanra. Igaz ez az állítás már csak azért is, mivel a korunkra jellemző (élethosszig tartó) tanulás voltaképp nem más, mint információfeldolgozási folyamat, melynek egyik első, meghatározó eleme az egyén információkeresési stratégiája, mely döntően befolyásolja az egész tanulási folyamat sikerességét.³¹

Fontos feladatunk korunk új technikai keretei között is megtalálni és beépíteni a tájékoztatási folyamatba mindazon eszközöket és módszereket, – hiszen megfelelő színvonalú tartalmi feltárás és keresés csak egymást átfedő és kiegészítő megoldások együttes alkalmazásával érhető el³² – melyek révén a könyvtárosok magas szintű információs szolgáltatása – legyen szó szöveges, képi vagy hangzó információról – a jövőben is biztosítható, valamint a társadalom széles rétegei által ismert, elismert és ugyan-

akkor (legalább alapjaiban) megtanulható lehet. Ezt a változást pedig szükségszerűen követnie kell a tudományterület terminus technikusainak is – hiszen meg kell tudnunk és egységesen kell megfogalmaznunk az átalakuló referenz szolgáltatások során alkalmazott egyes eszközöket, módszereket annak érdekében, hogy hatékonyan tudjunk – egymástól is tanulni.

Irodalom és jegyzetek

1. KUDORA Károly: Könyvtáran. Budapest, Dobrowsky és Franke, 1893.
2. FERENCZI Zoltán: A könyvtáran alapvonalai. Budapest, Athenaeum, 1903.
3. GULYÁS Pál: A népkönyvtárak szervezése, fenntartása és kezelése. Budapest, Athenaeum, 1909.
4. SZABÓ Ervin: A modern könyvtárépítés némely elvéről, tekintettel a főváros terveire (1911). In: Szabó Ervin magyar nyelven megjelent könyvtártudományi, művelődéspolitikai cikkeinek, tanulmányainak és kritikáinak gyűjteménye 1900–1918. Budapest, Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, 1959. 135. p.
5. BRAUN Róbert: Információk. = Könyvtári Szemle, 4. évf. 1. sz. 1914. 26–30. p.
6. SEBESTYÉN Géza: A könyvtári munka: A tájékoztatás; 1. rész: Felvilágosítás. = A Könyv, 5. évf. 11. sz. 1955. 495–497. p.; SEBESTYÉN Géza: A könyvtári munka: A tájékoztatás; 2. rész: Irodalomkutatás. = A Könyv, 5. évf. 12. sz. 1955. 548–550. p.; SEBESTYÉN Géza: A könyvtári munka: A tájékoztatás; 3. rész: Figyelőszolgálat. = Könyvtáros, 6. évf. 11. sz. 1956. 21–23. p.
7. Közművelődési könyvtáraink tájékoztató szolgálata. (Módszertani útmutató; 13.). Budapest, Országos Széchényi Könyvtár, 1955.
8. Uo. 4–5. p.; SEBESTYÉN Géza: A könyvtári munka: A tájékoztatás; 1. rész: Felvilágosítás. 495. p.
9. SALLAI István: Olvasószolgálat. (A könyvtárosképzés füzetei. Középfok.). Budapest, Országos Széchényi Könyvtár Könyvtártudományi és Módszertani Központ, 1962. 90–91. p.
10. HORVÁTH Tibor: Tájékoztató munka. (A könyvtárosképzés füzetei). Budapest, Országos Széchényi Könyvtár Könyvtártudományi és Módszertani Központ, 1964.
11. KÖVENDI Dénes: Az információ és tájékoztatás: terminológiánk kialakításához. = Könyvtáros, 22. évf. 9. sz. 1972. 546. p.
12. VAJDA Erik: Információ és/vagy tájékoztatás?: megjegyzések és javaslatok Kövendi Dénes gondolataihoz. = Könyvtáros, 23. évf. 3. sz. 1973. 146–147. p.
13. HORVÁTH Tibor: A könyvtári szolgáltatások rendszere. In: Az Országos Széchényi Könyvtár Évkönyve 1972. Budapest, Országos Széchényi Könyvtár, 1975. 65–90. p.
14. BALÁZS Sándor: Faktografikus tájékoztatás – direkt információ – adatdokumentáció. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 28. évf. 8–9. sz. 1981. 331. p.
15. DOMOKOS Miklósné: Hol a határ? Van-e határ? Faktográfiai és bibliográfiai adatdokumentáció. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 30. évf. 3. sz. 1983. 91. p.
16. FERENCZI Zsuzsanna: Közérdekű, közhasznú, közösségi, köznapitájékoztató. = Könyv, könyvtár, könyvtáros, 2. évf. 8. sz. 1993. 30. p.

17. 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről. Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700140.TV> [2019. május 19.]
18. KISZL Péter: Üzleti információ, céginformáció és a könyvtárak. Budapest, Eötvös Loránd Tudományegyetem, 2005.
19. MIKULÁS Gábor: Üzleti információszolgáltatás a magyarországi könyvtárakban? = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 52. évf. 2. sz. 2005. 70–71. p.
20. 18/2016. (VIII. 5.) EMMI rendelet a felsőoktatási szakképzések, az alap- és mesterképzések képzési és kimeneti követelményeiről, valamint a tanári felkészítés közös követelményeiről és az egyes tanárszakok képzési és kimeneti követelményeiről szóló 8/2013. (I. 30.) EMMI rendelet módosításáról. Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1600018.EMM×hift=20160813&txtreferer=00000001.txt> [2019. június 14.]
21. felvi.hu. Forrás: https://www.felvi.hu/felveteli/szakok_kepzések/szakkereso!/Szakkereso/index.php/szakkereso/index [2019. június 14.]
22. TÓSZEGI Zsuzsanna: Az informatikus könyvtáros hallgatók által elsajátítandó tudásanyag és szakmai kompetenciák a bolognai képzési rendszerben. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 55. évf. 10. sz. 2008. 473. p.
23. Az informatikus könyvtáros alapszak tanterve. Forrás: <https://madhatter.it.unideb.hu/portal/displayDocument/Szervezeti%20t%C3%A1rak/Kari%20t%C3%A1rak/IK/Dokumentumt%C3%A1r/Felv%C3%A9teliz%C5%91knek/Alapk%C3%A9pz%C3%A9s/Informatikus%20k%C3%B6nyvt%C3%A1ros%20BA/Informatikus%20k%C3%B6nyvt%C3%A1ros%20BA%202017%20tanterv.pdf> [2019. június 14.]
24. Társadalomismeret képzési ág (BA): informatikus könyvtáros alapszak: 2019-től nappali tagozatra fölvevő hallgatóknak. Forrás: https://www.btk.elte.hu/dstore/document/1002/informatikus_konyvtar_nappali_BA_%202019.pdf [2019. június 14.]
25. A P_KVT_BA_N kódú, Informatikus könyvtáros BA szak mintatanterve. Forrás: http://oktatas.ektf.hu/tikkalauz_2015/units/P_KVT_BA_N.pdf [2019. június 14.]
26. [Informatikus könyvtáros alapképzési szakképzési terve]. Forrás: https://btk.pte.hu/sites/btk.pte.hu/files/files/hallgatoinknak/golyahir/2018/informatikus_konyvtaros_ban.pdf [2019. június 14.]
27. Egyetemi tanrend. Forrás: <http://www.u-szeged.hu/tanrend?browse=tanterv&kpId=2254&ciklus=2017-2018-1> [2019. június 14.]
28. A legutóbbi nagyszabású, szakmai konszenzuson alapuló kézikönyvsorozat, a Könyvtárosok kézikönyve 1–5. (Horváth Tibor, Papp István szerk., Budapest, Osiris Kiadó, 1999–2003) már közel két évtizede jelent meg.
29. A diákok információkeresési hatékonyságával kapcsolatos részletes tanulmány pl. TONGORI Ágota – MOLNÁR Gyöngyvér: Az interneten való böngészés hatékonyságának vizsgálata 6–11. évfolyamos diákok körében. = Magyar Pedagógia, 118. évf. 2. sz. 2018. 105–132. p. Forrás: <http://dx.doi.org/10.17670/MPed.2018.2.105> [2019. július 1.]
30. Az én könyvtáram. Forrás: <http://www.azenkonyvtaram.hu> [2019. május 19.]
31. VÁRALJAI Mariann: Az információszerzési szokások vizsgálata a változó tanulási környezetben: doktori (PhD) értekezés. Pécs, 2017. 5. p. Forrás: <https://pea.lib.pte.hu/bitstream/handle/pea/16971/varaljai-mariann-phd-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [2019. május 19.]

32. BARÁTNÉ HAJDU Ágnes: A percepció és megjelenítés jelentősége az információkereső nyelvekben. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 54. évf. 10. sz. 2007. 461–478. p.

Nagy Enikő középiskolai történelemtanár és doktori (PhD) fokozattal rendelkező könyvtáros, könyvtári szakértő. A Szentcs Városi Könyvtárban tájékoztató könyvtárosként, az Eötvös József Főiskolán adjunktusként dolgozott és újrászervezte a Koszta József Múzeum könyvtárát. Jelenleg a Horváth Mihály Gimnázium oktatója. Kutatási területe: a tájékoztató szolgáltatások fejlődése; a fiatalok információszerző tevékenysége; az indirekt információszerző módszerek elterjesztése, a könyvtárak ezen tevékenységének erősítése.